

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM E-KTP PADA MASYARAKAT**

**Ardi Perdana, Agung Suprojo, Ach. Bardjan Saleh**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: perdana.ar@gmail.com

**Abstrak:** Pendataan identitas e-KTP merupakan program yang digalakan Pemerintah yang memuat semua sistem keamanan Administrasi berbasis data Base, dengan e-KTP diharapkan dapat memiliki NIK yang digunakan seumur hidup dalam permasalahan Administratif kependudukan. Namun dalam pelaksanaan masih banyak yang mempertanyakan tingkat ke efektivitasan pemberlakuan sistem tersebut dari segi proses pembuatan sampai dengan fungsi kegunaan e-KTP jangka panjang. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun untuk menganalisa data menggunakan analisa Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan, Kesimpulan dan Verifikasi. Dalam penelitian yang telah dilakukan, proses suatu kesimpulan; 1) Pelaksanaan Program E-KTP yang diberikan sudah cukup baik. 2) Faktor pendorong dan penghambat diantaranya adalah terciptanya pelayanan yang sesuai dengan diharapkan dan prasarana yang tercukupi serta Sumber Daya Manusia yang memadai, Adapun penghambat yaitu masyarakat yang berada diluar Daerah. 3) efektivitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, sehingga terciptanya pelayanan public yang baik.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, e-KTP.

**Summary:** Documenting the identity of an e-KTP Government published program containing all the data security system based administration Base, by e-KTP NIK is expected to have a lifetime in Administrative problems of population. But in peaksanaan still many who question the extent to effectiveness implementation of the system in terms of the process of making up the utility function is a long-term e-KTP. In this study kuitatif method by using the steps of collecting data through observation, interviews, and documentation. The analysis to analyze the data using Data Reduction, Data Presentation, Withdrawal, Conclusions and Verification. In research that has been done, the process to a conclusion: 1) Implementation of e-KTP Program given is good enough. 2) driving and inhibiting factors such as the creation of services that meet expected and adequate infrastructure and adequate human resources, The inhibitor of the people who are outside the area. 3) the effectiveness of the service provided is good enough, so the creation of good public service.

**Keywords:** Effectiveness, services, e-KTP.

### **PENDAHULUAN**

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum didalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, *Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Adminduk*.

Program pembuatan e-KTP ini memunculkan banyak pro kontra di masyarakat bahkan dari anggota DPR sendiri. Banyak masyarakat yang mendukung terkait dengan digalakkannya program ini oleh pemerintah. Tapi ada juga yang mengkritik program ini karena proses administrasi pembuatannya yang dianggap rumit dan memakan waktu. Pelayanan semacam inilah yang kemudian menjadi permasalahan yang harus dicari solusinya agar masyarakat puas dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, *LENSAINDONESIA.COM*.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada situasi dan individu tersebut secara *holistic* (utuh),

penelitian ini penelitian dilakukan dengan menggunakan siklus, alami dan wajar yang dilakukan di lokasi penelitian sehingga pokok permasalahan penelitian dilakukan secara detail dan mendalam. *Moleong 1990*.

sedangkan dilihat dari tingkat kealamiahannya maka penelitian masuk pada metode penelitian survey artinya penelitian digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (Buku bantuan), *Sugiono, 2009*. Penelitian berlangsung pada tanggal 23 Juli–23 Agustus 2013 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, data yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh dari wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari Observasi wawancara dan dokumentasi dalam bentuk arsip Kantor Dinas. Teknik analisis data disusun dengan langkah-langkah: Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*) serta Uji Kredibilitas (Validitas Internal), Uji Transferability (Validitas Eksternal), *Sugiono 2009*

## **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka efektivitas pelayanan program e-KTP pada masyarakat yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah. Secara umum dari tingkat pelayanan yang diberikan, prasarana yang tersedia dan Sumber Daya Manusia yang cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dilihat dari apa yang telah dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang proses perekaman sampai akhir Juli 2013 sudah mencapai 93,6 % dengan jumlah penduduk yang telah terekam mencapai 545,803 orang dan dari jumlah wajib KTP 565,604 seluruh Kota Malang.

Di samping itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak hanya sekedar menunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga melakukan jemput bola dengan mendatangi warga, yang mana pelayanan tidak hanya dilakukan di dalam instansi saja yang juga melakukan pelayanan dengan menerapkan KTP Mobile yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berhalangan hadir karena permasalahan khusus yang akan ditentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan memberikan suatu fasilitas pelayanan perekaman data keliling berupa mobil.

## **KESIMPULAN**

Implementasi Efektivitas Pelayanan e-KTP pada Masyarakat Kota Malang maupun dilihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada Masyarakat, Fasilitas ataupun sarana pendukung dalam pelaksanaan juga sudah terpenuhi dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki dalam proses pelaksanaan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Pemerintah dalam melakukan pelaksanaan penerapan program e-KTP, sehingga Masyarakat yang ingin melakukan perekaman atau pembuatan merasa terpuaskan dengan kinerja Pemerintah. Maka Masyarakat merasa terpuaskan dalam pelayanan publik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anselm dan Juliet Corbin ,1997,*penelitian kualitatif*

Moleong 1990. *Metode Penelitian Kulaitatif*

Sugiono ,2009 *Metode Penelitian Kulaitatif* dan R & D, Cet. 8, Alfabeta bandung

*Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006,Pasal 13 UU tentang Adminduk.*

LENSAINDONESIA.COM.